



# Komunikasi Interpersonal Petugas Jasa Kebersihan dalam Membangun Kualitas Layanan Publik

(Studi Kasus di Wahana Permainan Ferris Wheel G-Walk Citraland)

Muhammad Mudzakir<sup>1\*</sup>, Sila Nirmala<sup>2\*</sup>

<sup>1-2</sup>Ilmu Komunikasi, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Politik Candradimuka, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [zaky.rival16@gmail.com](mailto:zaky.rival16@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *Cleaning services in amusement facilities are an essential component of public service, ensuring visitor comfort and safety. However, the aspect of interpersonal communication between cleaning staff and visitors is often overlooked in service management. In fact, interpersonal communication plays a crucial role in building positive relationships, enhancing trust, and creating a satisfying service experience (DeVito, 2016). This study aims to examine how interpersonal communication by cleaning staff influences visitors' perceptions of the quality of cleaning services at the Ferris Wheel G-Walk Citraland Palembang. The research employs a qualitative approach using a case study method. Data were collected through participant observation, in-depth interviews with three cleaning staff members, two facility managers, and five visitors, as well as visual documentation as supporting data. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The findings indicate that interpersonal communication skills are a key factor in shaping positive visitor perceptions of cleaning services. Therefore, interpersonal communication training should be integrated into the competency development of cleaning personnel, especially in recreational public spaces that prioritize visitor experience. These findings affirm that the quality of public services is not solely determined by technical aspects, but also by the quality of human interaction during service delivery (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Thus, interpersonal communication is a strategic component in enhancing experience-based public service quality.*

**Keywords:** *Housekeeping Services; Interpersonal Communication; Quality of Service; Recreational Rides; Visitor Perception*

**Abstrak.** Jasa kebersihan di wahana permainan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang menjamin kenyamanan dan keselamatan pengunjung. Namun, aspek komunikasi interpersonal antara petugas kebersihan dan pengunjung sering kali kurang diperhatikan dalam pengelolaan layanan tersebut. Padahal, komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun hubungan positif, meningkatkan kepercayaan, dan menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan DeVito (2016). Penelitian ini bertujuan mengkaji bagaimana komunikasi interpersonal petugas kebersihan memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan kebersihan di wahana Ferris Wheel G-Walk Citraland Palembang. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan tiga petugas kebersihan, dua pengelola wahana, dan lima pengunjung, serta dokumentasi visual sebagai data pendukung. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal menjadi faktor penentu dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan kebersihan. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal perlu menjadi bagian dari pengembangan kompetensi petugas, terutama di ruang publik rekreatif yang mengutamakan pengalaman pengunjung. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan publik tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas interaksi antarmanusia dalam proses pelayanan Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018). Dengan demikian, komunikasi interpersonal merupakan komponen strategis dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis pengalaman.

**Kata kunci:** Komunikasi Interpersonal; Kualitas Layanan; Layanan Kebersihan; Persepsi Pengunjung; Wahana Rekreatif

## 1. LATAR BELAKANG

Kualitas layanan publik dalam konteks ruang rekreasi tidak hanya ditentukan oleh infrastruktur fisik dan fasilitas yang tersedia, melainkan juga oleh kualitas interaksi sosial yang terjadi antara penyedia layanan dan pengguna. Dalam hal ini, komunikasi interpersonal

menjadi aspek yang sangat penting karena menentukan persepsi, kenyamanan, dan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan. Seringkali aspek ini terabaikan karena perhatian lebih banyak diberikan kepada dimensi teknis pelayanan seperti kecepatan atau efisiensi sistem menurut Lovelock & Wirtz (2016).

Jasa kebersihan, meskipun berada pada posisi yang tidak strategis secara struktural, justru memiliki intensitas kontak langsung yang tinggi dengan publik. Interaksi mereka dengan pengunjung melalui sapaan, pemberian informasi, atau bantuan spontan menjadi bagian dari pengalaman pengguna layanan yang membentuk citra institusi secara keseluruhan menurut Widiastuti & Soemirat (2021). Dalam konteks pelayanan publik yang bersifat manusiawi dan partisipatif, kemampuan komunikasi interpersonal petugas lapangan menjadi salah satu indikator kualitas layanan yang perlu mendapat perhatian serius.

Wahana permainan Ferris Wheel G-Walk Citraland merupakan salah satu destinasi rekreasi yang cukup populer di Kota Palembang. Sebagai ruang publik yang dikunjungi berbagai lapisan masyarakat, G-Walk Ferris Wheel tidak hanya menawarkan hiburan visual, tetapi juga pengalaman sosial yang dipengaruhi oleh interaksi antar manusia di dalamnya, termasuk petugas kebersihan. Mereka tidak hanya menjaga kebersihan fisik area, tetapi juga menjaga suasana sosial agar tetap nyaman, aman, dan ramah menurut Sari & Widodo (2020). Hal ini menunjukkan bahwa peran petugas kebersihan melampaui tugas operasional dan menyentuh aspek psikososial dalam pelayanan publik.

Sayangnya, kontribusi petugas kebersihan dalam dimensi komunikasi interpersonal masih minim mendapat perhatian dalam kajian akademik, khususnya dalam disiplin ilmu komunikasi. Sebagian besar penelitian lebih banyak berfokus pada aspek komunikasi organisasi, hubungan pelanggan, atau teknologi informasi dalam pelayanan publik pendapat Morissan (2016) ; Putra & Gunawan (2019). Padahal, penguatan aspek komunikasi interpersonal di lapangan dapat menjadi strategi praktis dalam meningkatkan citra dan kualitas layanan secara keseluruhan, terutama di ruang-ruang interaksi sosial seperti wahana permainan keluarga.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk dilakukan kajian ilmiah yang menggali bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas kebersihan dapat membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan publik. Pendekatan ini akan memperluas pemahaman kita tentang peran komunikasi dalam menciptakan layanan publik yang partisipatif, humanis, dan berkelanjutan menurut McQuail (2010).

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana bentuk komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas jasa kebersihan di Ferris Wheel G-Walk Citraland?
- b. Apa saja faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal petugas kebersihan dengan pengunjung?
- c. Bagaimana komunikasi interpersonal tersebut berkontribusi terhadap pembangunan kualitas layanan publik di wahana permainan tersebut?

### **Tujuan Penelitian**

- a. Mendeskripsikan pola komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas jasa kebersihan kepada pengunjung.
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal tersebut.
- c. Menganalisis kontribusi komunikasi interpersonal terhadap persepsi dan kualitas layanan publik di wahana Ferris Wheel G-Walk Citraland.

### **Manfaat Penelitian**

- a. Memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian komunikasi interpersonal di sektor layanan publik, khususnya yang melibatkan petugas non-frontline seperti jasa kebersihan, yang selama ini jarang mendapat perhatian dalam penelitian akademik.
- b. Menyediakan dasar empiris bagi pengelola wahana atau ruang publik untuk merancang pelatihan komunikasi interpersonal, sehingga petugas kebersihan tidak hanya berperan secara teknis tetapi juga mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung melalui interaksi yang sopan, ramah, dan responsif.
- c. Mendorong perubahan perspektif terhadap peran petugas kebersihan, dari yang semula dianggap pelengkap operasional menjadi bagian penting dalam membangun citra profesionalisme dan kualitas keseluruhan layanan publik di ruang rekreasi.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan antara individu yang melibatkan interaksi tatap muka dengan pertukaran informasi, perasaan, dan makna menurut DeVito (2016). DeVito menegaskan bahwa komunikasi interpersonal tidak hanya berupa komunikasi verbal, tetapi juga komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, gestur, dan nada suara yang berperan penting dalam menciptakan hubungan yang efektif.

Hal ini sejalan dengan pandangan Adler, Rosenfeld, dan Proctor (2018) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif membutuhkan keterampilan empati, kemampuan mendengarkan aktif, serta penyesuaian gaya komunikasi sesuai konteks sosial dan budaya. Selain itu, Burleson (2010) mengemukakan teori kompetensi komunikasi yang menekankan pentingnya kemampuan seseorang dalam menyesuaikan pesan agar sesuai dengan situasi dan karakteristik lawan bicara guna menghasilkan interaksi yang harmonis dan memuaskan.

Kompetensi ini sangat krusial dalam konteks pelayanan publik, karena interaksi yang sopan dan responsif dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan pendapat Adler et al., (2018). Oleh sebab itu, pelatihan komunikasi interpersonal menjadi kunci agar petugas kebersihan dapat berinteraksi dengan pengunjung secara lebih efektif.

### **Kualitas Layanan Publik**

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), kualitas layanan publik dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Responsiveness dan empathy secara khusus mengandalkan kualitas komunikasi interpersonal antara petugas dan pengguna layanan. Grönroos (2007) menegaskan bahwa layanan publik bukan sekadar produk fisik, tetapi juga proses sosial yang menuntut interaksi langsung dan kualitas hubungan antara penyedia dan penerima layanan.

Penelitian lain oleh Hardiyansyah (2018) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan publik sangat dipengaruhi oleh sikap dan komunikasi petugas dalam memberikan layanan. Pelayanan yang ramah dan komunikatif dapat meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat loyalitas pengguna, sedangkan komunikasi yang buruk cenderung menurunkan kualitas layanan dan menimbulkan ketidakpuasan Zeithaml et al., (2018). Oleh karena itu, kualitas komunikasi interpersonal harus diperhatikan sebagai bagian integral dalam manajemen layanan publik.

### **Peran Petugas Jasa Kebersihan dalam Pelayanan Publik**

Lovelock dan Wirtz (2016) menegaskan bahwa seluruh staf yang berinteraksi langsung dengan pelanggan termasuk petugas kebersihan memiliki peran strategis sebagai “frontline personnel” yang membentuk pengalaman layanan pelanggan. Sikap dan perilaku petugas, seperti sapaan ramah dan sikap responsif, dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung, sekaligus memperkuat citra layanan secara keseluruhan. Di konteks ruang publik rekreasi seperti wahana permainan, peran petugas kebersihan tidak hanya terbatas pada tugas teknis menjaga kebersihan fisik, tetapi juga berfungsi sebagai agen komunikasi yang dapat

membangun hubungan interpersonal positif dengan pengunjung menurut Sari & Widodo (2020).

Studi Widiastuti dan Soemirat (2021) menunjukkan bahwa interaksi yang baik antara petugas kebersihan dan pengunjung berkontribusi signifikan terhadap persepsi layanan yang lebih baik dan kenyamanan lingkungan. Lebih jauh, dalam perspektif komunikasi organisasi, petugas kebersihan sebagai bagian dari frontline staff menjadi ujung tombak dalam membangun citra organisasi yang profesional dan ramah pendapat Lovelock & Wirtz (2016). Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara menyeluruh.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal petugas kebersihan memengaruhi persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan di wahana permainan Ferris Wheel G-Walk Citraland Palembang. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman kontekstual dan mendalam terhadap fenomena sosial yang kompleks menurut Creswell (2014). Studi kasus memungkinkan fokus pada satu kasus tertentu dengan konteks yang spesifik sehingga menghasilkan temuan yang kaya dan detail menurut Yin (2018).

#### **Lokasi dan Subjek Penelitian**

Lokasi penelitian adalah wahana permainan Ferris Wheel di G-Walk Citraland Palembang, yang merupakan ruang publik rekreatif dengan pengunjung yang beragam. Subjek penelitian terdiri dari tiga petugas kebersihan yang bertugas secara langsung berinteraksi dengan pengunjung, dua pengelola wahana yang mengawasi layanan kebersihan, serta lima pengunjung yang menjadi responden utama dalam penelitian ini. Pemilihan subjek menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan responden yang terlibat memiliki pengalaman dan informasi relevan mengenai komunikasi interpersonal dalam konteks layanan kebersihan menurut Patton (2015).

#### **Teknik Pengambilan Data**

Observasi partisipatif, di mana peneliti langsung mengamati interaksi antara petugas kebersihan dan pengunjung untuk memperoleh gambaran real tentang komunikasi yang terjadi, Wawancara mendalam (in-depth interview) dilakukan kepada petugas kebersihan, pengelola, dan pengunjung untuk menggali persepsi, pengalaman, dan sikap mereka terhadap komunikasi

interpersonal dan kualitas layanan, Dokumentasi visual berupa foto dan rekaman interaksi digunakan sebagai data pendukung yang memperkuat hasil observasi dan wawancara.

### **Teknik Analisis Data**

Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2015) yang meliputi tiga tahap utama: Reduksi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengelompokan data hasil observasi dan wawancara agar lebih fokus pada tema komunikasi interpersonal dan persepsi layanan. Penyajian data, yaitu pengorganisasian data dalam bentuk narasi, tabel, dan diagram untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi. Penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan makna dari data yang telah disajikan dan menghubungkannya dengan teori komunikasi interpersonal dan kualitas layanan publik. Pendekatan ini efektif dalam menghasilkan analisis yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah menurut Miles, Huberman, & Saldaña (2015).

### **Validitas dan Realibitas Data**

Untuk menjaga validitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi menurut Denzin (2017). Selain itu, peneliti melakukan member check dengan responden untuk memastikan interpretasi data sesuai dengan pengalaman mereka. Reliabilitas dijaga dengan melakukan pencatatan dan dokumentasi yang sistematis sehingga memungkinkan audit trail oleh peneliti lain.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Subjek Penelitian**

**Tabel 1.** Gambaran Umum Subjek Penelitian.

<b>Kode Subjek</b>	<b>Jenis Subjek</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jabatan/Pe- ran</b>	<b>Lama Bekerja/ Mengunjungi</b>	<b>Keterangan Tambahan</b>
PK-1	Petugas Kebersihan	25	Laki-laki	Petugas Lapangan	1 Tahun	Ramah, sering berinteraksi langsung
PK-2	Petugas Kebersihan	29	Perempuan	Petugas Shift Sore	2 Tahun	Terbiasa menyapa pengunjung anak-anak
PK-3	Petugas Kebersihan	30	Laki-laki	Petugas Mobile Area	9 Bulan	Baru bekerja
MG-1	Pengelola Wahana	35	Laki-laki	HR	3 Tahun	Bertanggung jawab pada pelayanan umum

MG-2	Pengelola Wahana	28	Perempuan	Supervisor	5 Tahun	Mengelolal staf dan komunikasi
PG-1	Pengunjung	23	Laki-laki	Mahasiswa	2 Kali Kunjungan	Memberikan masukan soal area bersih
PG-2	Pengunjung	45	Laki-laki	Karyawan Swasta	3 Kali Kunjungan	Respon positif terhadap petugas yang ramah
PG-3	Pengunjung	29	Perempuan	Ibu Rumah Tangga	1 Kali Kunjungan	Datang bersama anak kecil

Untuk memperoleh data yang mendalam dan variatif, penelitian ini melibatkan 8 subjek yang terdiri dari petugas kebersihan, pengelola wahana, dan pengunjung. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive untuk memastikan keterlibatan pihak-pihak yang relevan dengan interaksi dan persepsi terhadap layanan kebersihan. Keragaman usia, jenis kelamin, dan pengalaman mereka memperkaya data yang diperoleh

### **Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Kebersihan**

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pola komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas kebersihan di Ferris Wheel G-Walk Citraland mayoritas bersifat sederhana namun efektif. Petugas menggunakan sapaan verbal yang ramah seperti “Selamat siang, Bapak/Ibu” dan memberikan senyuman saat berinteraksi dengan pengunjung. Sikap ini menimbulkan kesan bahwa petugas peduli dan siap membantu, meskipun tugas utama mereka adalah menjaga kebersihan.

Menurut DeVito (2016), komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya bergantung pada kata-kata yang diucapkan, tetapi juga ekspresi nonverbal seperti senyum dan kontak mata yang dapat memperkuat pesan dan menciptakan suasana positif. Hal ini terlihat dalam interaksi petugas yang mampu membangun hubungan kedekatan emosional dengan pengunjung meskipun kontakannya terbatas.

Selain sapaan, petugas juga responsif ketika ada pengunjung yang bertanya atau memberikan masukan. Misalnya, saat pengunjung menanyakan lokasi tempat sampah atau jadwal wahana, petugas dengan sigap menjawab dengan ramah dan jelas. Sikap responsif ini sesuai dengan dimensi *responsiveness* dalam kualitas layanan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), yang menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat adalah faktor utama dalam membangun kepuasan pengguna.

### **Persepsi Pengunjung terhadap Komunikasi Petugas Kebersihan**

Berdasarkan wawancara dengan pengunjung, sebagian besar merasakan bahwa interaksi dengan petugas kebersihan memberikan nilai tambah pada pengalaman mereka

berkunjung. Pengunjung menyatakan bahwa sikap sopan dan ramah petugas membuat mereka merasa dihargai dan nyaman, meskipun peran petugas kebersihan sering kali dianggap tidak sentral dalam layanan wahana.

Sejalan dengan teori Grönroos (2007), layanan bukan hanya soal produk atau kebersihan fisik, tetapi juga pengalaman sosial yang dibentuk melalui interaksi manusia. Interaksi interpersonal yang positif dari petugas kebersihan ini meningkatkan persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan secara keseluruhan, meskipun kebersihan sebagai aspek teknis tetap menjadi fokus utama.

Namun, beberapa pengunjung juga mengungkapkan bahwa komunikasi petugas kebersihan masih dapat ditingkatkan, terutama dalam hal proaktif menawarkan bantuan atau menyapa lebih dulu. Hal ini menunjukkan adanya ruang untuk pelatihan komunikasi interpersonal lebih intensif guna meningkatkan dimensi *empathy* dan *assurance* dalam layanan Zeithaml et al., (2018).

### **Peran Pelatihan Komunikasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan**

Wawancara dengan pengelola wahana mengungkapkan bahwa selama ini pelatihan yang diberikan kepada petugas kebersihan lebih fokus pada aspek teknis kebersihan, sedangkan aspek komunikasi interpersonal masih kurang diperhatikan. Pengelola menyadari pentingnya komunikasi yang baik sebagai bagian dari layanan publik yang dapat memperkuat citra profesionalisme dan kenyamanan pengunjung.

Menurut Burleson (2010), kompetensi komunikasi interpersonal yang baik dapat diasah melalui pelatihan khusus yang melibatkan simulasi dan pembelajaran keterampilan empati, penyampaian pesan, serta pengelolaan konflik. Dengan adanya pelatihan komunikasi yang sistematis, petugas kebersihan dapat berperan tidak hanya sebagai pelaksana tugas teknis, tetapi juga sebagai agen layanan yang mampu menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa petugas kebersihan di wahana permainan Ferris Wheel G-Walk Citraland menggunakan pola komunikasi interpersonal yang sederhana namun efektif. Bentuk komunikasi yang paling dominan adalah sapaan ramah, senyum, kontak mata, serta kesediaan memberikan informasi kepada pengunjung. Meskipun interaksi berlangsung singkat, elemen-elemen nonverbal dan sikap positif petugas memberikan dampak emosional yang signifikan bagi kenyamanan pengunjung. Beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi interpersonal petugas antara lain kepribadian dan sikap petugas (ramah, responsif, sopan), pelatihan dan pengalaman



kerja, terutama dalam menghadapi beragam karakter pengunjung, dukungan organisasi seperti pelatihan komunikasi dan pembinaan sikap, serta kondisi lingkungan kerja yang positif dan dukungan dari pengelola wahana. Faktor-faktor ini saling berkaitan dalam membentuk kemampuan komunikasi yang adaptif, empatik, dan sesuai konteks sosial. Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh petugas kebersihan terbukti memiliki peran strategis dalam meningkatkan persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan publik, menciptakan pengalaman layanan yang humanis, meningkatkan citra positif wahana, dan memperkuat hubungan emosional antara pengunjung dan institusi pengelola. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik tidak hanya ditentukan oleh kebersihan fisik atau fasilitas, tetapi juga oleh interaksi sosial yang bermakna. Dari temuan ini, disarankan agar pengelola wahana menyusun program pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas kebersihan, memosisikan komunikasi antar pribadi sebagai komponen inti dalam layanan publik berbasis pengalaman, serta mengubah perspektif terhadap petugas kebersihan sebagai bagian dari *frontline experience* yang berkontribusi terhadap kepuasan dan kenyamanan publik.

### **Saran**

Berdasarkan temuan dan kesimpulan dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada berbagai pihak yang terlibat, baik dari sisi praktis, kebijakan pengelolaan layanan publik, hingga pengembangan kajian akademik. Saran-saran ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal petugas kebersihan dan memperkuat kualitas layanan publik secara menyeluruh.

### **Saran untuk Pengelola Wahana Ferris Wheel G-Walk Citraland**

Pengelola wahana sebaiknya merancang program pelatihan komunikasi interpersonal secara rutin bagi petugas kebersihan. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan mendengarkan aktif, penggunaan bahasa tubuh yang positif, pengelolaan emosi, serta teknik memberikan bantuan atau informasi dengan sopan. Program pelatihan ini bisa dimasukkan dalam pelatihan orientasi bagi petugas baru, untuk membentuk kebiasaan interaksi yang profesional dan humanis sejak awal. Selain itu, pengelola perlu membangun budaya layanan yang ramah dan sopan, dengan menanamkan nilai-nilai pelayanan berbasis empati, keramahan, dan kesetaraan peran, termasuk bagi petugas yang tidak berada di garda depan seperti petugas kebersihan. Kampanye internal tentang pentingnya komunikasi dan penghargaan terhadap semua peran di lingkungan kerja akan meningkatkan motivasi kerja dan pelayanan kepada pengunjung. Perhatian terhadap kesejahteraan petugas, baik finansial maupun psikologis, juga sangat penting, karena dapat meningkatkan semangat kerja dan kualitas interaksi mereka dengan pengunjung. Pengelola bisa memberikan insentif atau penghargaan bagi petugas yang

menunjukkan sikap komunikatif dan pelayanan baik. Evaluasi berkala terhadap beban kerja dan kondisi fisik area tugas, serta dukungan psikologis, juga akan berkontribusi pada suasana kerja yang lebih positif. Selain itu, penerapan sistem umpan balik pengunjung, seperti kotak saran atau survei digital, dapat memberikan masukan untuk perbaikan komunikasi layanan dan evaluasi kinerja petugas secara non-teknis.

### **Saran untuk Petugas Jasa Kebersihan**

Petugas kebersihan sebaiknya menyadari bahwa peran mereka tidak hanya menjaga kebersihan fisik, tetapi juga menciptakan suasana sosial yang nyaman melalui interaksi dengan pengunjung. Kesadaran ini akan memotivasi mereka untuk lebih ramah, terbuka, dan responsif. Selain itu, petugas perlu melatih kemampuan adaptasi sosial dengan menyesuaikan cara berbicara dan bersikap sesuai dengan latar belakang pengunjung. Kemampuan membaca situasi, memilih kata-kata yang sopan, dan menggunakan bahasa tubuh yang tepat sangat penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan pengunjung. Petugas juga dianjurkan untuk lebih proaktif dalam menyapa pengunjung dengan sopan, menawarkan bantuan, atau memberikan informasi dengan inisiatif sendiri. Sikap proaktif ini akan memperkuat citra positif petugas dan wahana secara keseluruhan.

### **Penutup**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran komunikasi interpersonal petugas jasa kebersihan dalam membentuk persepsi pengunjung terhadap kualitas layanan publik di wahana permainan Ferris Wheel G-Walk Citraland Palembang. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, penelitian ini berhasil menggambarkan bahwa interaksi sederhana namun bermakna antara petugas kebersihan dan pengunjung memberikan dampak signifikan terhadap kenyamanan, kepuasan, dan citra positif layanan publik.

Temuan utama menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas kebersihan meskipun tidak bersifat formal atau struktural berkontribusi besar dalam membangun suasana sosial yang ramah dan menyenangkan di ruang publik. Faktor-faktor seperti keramahan, sikap proaktif, dan kemampuan mendengarkan menjadi penentu keberhasilan komunikasi interpersonal dalam konteks ini. Sayangnya, aspek komunikasi ini masih sering terabaikan dalam kebijakan pengelolaan layanan publik, termasuk dalam pelatihan sumber daya manusia.

Penelitian ini menegaskan pentingnya menempatkan komunikasi interpersonal sebagai bagian integral dalam peningkatan mutu layanan publik, tidak hanya pada posisi strategis seperti customer service atau manajemen, tetapi juga pada lini operasional seperti petugas kebersihan yang memiliki kontak langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan

perubahan perspektif, dukungan kebijakan, serta pelatihan sistematis untuk mengembangkan kompetensi komunikasi bagi semua aktor layanan publik, tanpa terkecuali.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan dari sisi jumlah subjek dan ruang lingkup yang terbatas pada satu lokasi studi. Namun demikian, hasilnya diharapkan dapat menjadi titik awal bagi kajian lebih lanjut mengenai pentingnya humanisasi layanan publik melalui pendekatan komunikasi interpersonal, khususnya dalam ruang-ruang sosial yang bersifat inklusif seperti taman hiburan dan fasilitas rekreasi umum.

## DAFTAR REFERENSI

- Adler, R. B., Rosenfeld, L. B., & Proctor, R. F. (2018). *Interplay: The process of interpersonal communication* (14th ed.). Oxford University Press.
- Berger, C. R., Roloff, M. E., & Roskos-Ewoldsen, D. R. (Eds.). (2010). *The handbook of communication science* (2nd ed., pp. 145–164). SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Denzin, N. K. (2017). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods* (3rd ed.). Routledge.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2015). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Morissan. (2016). *Manajemen komunikasi*. Kencana Prenadamedia Group.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice* (4th ed.). SAGE Publications.
- Putra, A. R., & Gunawan, A. (2019). Pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas layanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(2), 45–57.
- Sari, D. N., & Widodo, W. (2020). Peran petugas kebersihan dalam meningkatkan kenyamanan pengunjung di ruang publik. *Jurnal Komunikasi Publik*, 12(1), 23–35.
- Widiastuti, A., & Soemirat, J. (2021). Komunikasi interpersonal petugas lapangan dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 19(2), 87–100.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.